

## **Sosialisasi Aplikasi Pelayanan Surat Pada Kantor Desa Guru Benua**

**Meiliyani Br Ginting<sup>1,\*</sup>, Asprina Br Surbakti<sup>2</sup>, Raheliya Br Ginting<sup>3</sup>, Dewi Yohana Br Ginting<sup>2</sup>, Leonardo Ginting<sup>2</sup>, Zulima Bberkat Hulu<sup>2</sup>, Irpanto<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Sains dan Teknologi, Program Studi Rekayasa Perangkat Lunak, Institut Teknologi dan Bisnis Indonesia, Medan, Indonesia

<sup>2</sup>Fakultas Sains dan Teknologi, Program Studi Teknologi Informasi, Institut Teknologi dan Bisnis Indonesia, Medan, Indonesia

<sup>2</sup>Fakultas Sains dan Teknologi, Program Studi Teknik Informatika, Institut Teknologi dan Bisnis Indonesia, Medan, Indonesia

Email: <sup>1,\*</sup>meiliyani.ginting@gmail.com, <sup>2</sup>asprina.surbakti28@gmail.com, <sup>3</sup>raheliyabrginting@gmail.com,

<sup>4</sup>dewiginting052@gmail.com

(\* : coresponding author)

**Abstrak**–Perkembangan Teknologi Informasi dewasa ini tidak hanya ada di perkotaan tapi sudah merambah ke wilayah pedesaan. Teknologi mestinya memiliki peranan untuk mengubah keadaan sosial masyarakat termasuk didalamnya Perubahan prilaku, gaya hidup, jarak dan yang paling penting perkembangan teknologi membuat semua menjadi lebih efisien. Penggunaan teknologi informasi juga menjadikan pekerjaan lebih terukur dan tepat waktu. Namun kurangnya sosialisasi membuat masyarakat khususnya di pedesaan kurang paham dalam memanfaatkan perkembangan teknologi informasi itu sendiri. Pengabdian Masyarakat ini bertujuan untuk mensosialisasikan bagaimana memanfaatkan perkembangan teknologi yang semakin pesat dewasa ini salah satunya dalam pelayanan surat menyurat, dengan harapan masyarakat khususnya di desa Gurubenua dapat memanfaatkan teknologi dengan baik. Menjadikan perkembangan teknologi informasi sebagai media untuk meningkatkan pengetahuan dan memudahkan pekerjaan.

**Kata Kunci:** Sosialisasi; Aplikasi; Pelayanan; Surat; Desa Guru Benua

**Abstract**–The development of information technology today is not limited to urban areas but has also penetrated rural areas. Technology should play a role in transforming social conditions, including changes in behavior, lifestyle, distance, and most importantly, technological developments make everything more efficient. The use of information technology also makes work more measurable and timely. However, a lack of socialization makes communities, especially in rural areas, less aware of how to utilize information technology developments. This community service program aims to educate people on how to utilize today's rapidly advancing technology, including in correspondence services. It is hoped that the community, especially in Gurubenua Village, will utilize technology effectively. This information technology development can be a medium to increase knowledge and facilitate work.

**Keywords:** Socialization; Application; Service; Letter; Guru Benua Village

### **1. PENDAHULUAN**

Dalam era digitalisasi saat ini, penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi pemerintahan menjadi suatu keharusan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Salah satu aspek penting dalam administrasi desa adalah pelayanan surat-menyurat yang sering kali memerlukan proses manual yang memakan waktu dan tenaga.

Kantor Desa Guru Benua menghadapi berbagai tantangan dalam pelayanan surat kepada masyarakat, seperti proses yang masih bersifat manual, antrian panjang, serta keterbatasan waktu pelayanan. Hal ini sering kali menyebabkan ketidakpuasan di kalangan warga desa yang membutuhkan layanan yang lebih cepat dan transparan.

Sebagai solusi, telah dikembangkan sebuah aplikasi pelayanan surat yang bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah pengurusan surat-menyurat di Kantor Desa Guru Benua. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan surat secara daring, memantau status pengajuan, serta mengurangi beban kerja aparat desa dalam pengelolaan administrasi surat.

Agar aplikasi ini dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh perangkat desa dan masyarakat, diperlukan kegiatan sosialisasi yang bertujuan untuk memperkenalkan fitur-fitur aplikasi, cara penggunaannya, serta manfaat yang dapat diperoleh. Dengan adanya sosialisasi ini, diharapkan seluruh pemangku kepentingan dapat memahami dan mendukung implementasi aplikasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Guru Benua.

### **2. METODE PELAKSANAAN**

Dalam Metode Pelaksanaan ada beberapa Proses yang dilakukan yang pertama pembuatan kerangka Pemecahan Masalah, adapun kerangka pemecahan masalah yang dibangun adalah sebagai berikut :

#### **1. Identifikasi Masalah**

- A. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang aplikasi pelayanan surat.
- B. Minimnya partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi.
- C. Hambatan teknis dalam implementasi aplikasi, seperti akses internet dan keterampilan digital masyarakat.

- D. Kurangnya sosialisasi yang efektif dari pihak desa.
2. Analisis Situasi
  - A. Menilai tingkat pemahaman dan kesiapan masyarakat dalam menggunakan aplikasi.
  - B. Mengidentifikasi kendala utama yang dihadapi masyarakat, seperti keterbatasan akses teknologi.
  - C. Mengevaluasi efektivitas metode sosialisasi yang telah diterapkan sebelumnya (jika ada).
  - D. Menganalisis kesiapan infrastruktur teknologi di kantor desa dan masyarakat.
3. Solusi yang Dapat Diterapkan
  - A. Sosialisasi dan Edukasi
    - 1) Pelatihan Langsung
      - a. Mengadakan sesi pelatihan di kantor desa dengan demonstrasi langsung penggunaan aplikasi.
      - b. Menggunakan perangkat simulasi agar masyarakat dapat mencoba sendiri.
    - 2) Sosialisasi Berbasis Media
      - a. Membuat video tutorial sederhana yang dibagikan melalui media sosial dan grup WhatsApp masyarakat.
      - b. Menyediakan brosur atau banner informatif di kantor desa dan tempat umum.
    - 3) Pendekatan Person-to-Person
      - a. Melibatkan perangkat desa untuk mengedukasi masyarakat secara langsung, terutama kepada yang kurang melek teknologi.
      - b. Menggunakan kader desa atau relawan untuk membantu sosialisasi dari rumah ke rumah.
  - B. Peningkatan Infrastruktur dan Dukungan Teknis
    - 1) Penyediaan Akses Internet Gratis
      - a. Jika memungkinkan, menyediakan hotspot WiFi gratis di kantor desa untuk keperluan administrasi online.
    - 2) Pembuatan Helpdesk atau Layanan Bantuan
      - a. Menyediakan kontak layanan bantuan (hotline atau WhatsApp) bagi masyarakat yang mengalami kesulitan.
      - b. Menunjuk petugas khusus di kantor desa untuk membantu warga dalam penggunaan aplikasi.
  - C. Penerapan Insentif dan Kebijakan
    - 1) Pemberian Insentif untuk Pengguna Awal
      - a. Misalnya, warga yang pertama kali menggunakan aplikasi mendapatkan pelayanan prioritas.
    - 2) Integrasi dengan Sistem Administrasi Desa
      - a. Mewajibkan penggunaan aplikasi sebagai bagian dari proses pelayanan administrasi untuk meningkatkan adopsi.
4. Implementasi dan Evaluasi
  - A. Tahap Implementasi
    - 1) Menentukan jadwal sosialisasi dan pelatihan.
    - 2) Melaksanakan kampanye edukasi melalui berbagai media.
    - 3) Menyediakan sarana pendukung, seperti hotspot dan layanan bantuan.
  - B. Tahap Evaluasi
    - 1) Mengumpulkan feedback dari masyarakat mengenai kemudahan penggunaan aplikasi.
    - 2) Menganalisis tingkat penggunaan aplikasi setelah sosialisasi dilakukan.
    - 3) Menyesuaikan strategi sosialisasi berdasarkan hasil evaluasi.

Dengan pendekatan ini, diharapkan masyarakat Desa Guru Benua dapat memahami dan memanfaatkan aplikasi pelayanan surat secara efektif, sehingga pelayanan administrasi desa menjadi lebih cepat dan efisien. Dalam proses pemecahan masalah, yang dilakukan adalah dengan mengadakan sosialisasi dalam bentuk Pengabdian Kepada Masyarakat, adapun yang dilakukan sehingga pemecahan dapat direalisasikan adalah :

1. Melakukan pertemuan dengan beberapa Masyarakat sehingga ditemukan permasalahan yang ada.
2. Membuat Kesepakatan dalam menentukan waktu pelaksanaan pelatihan mengenai cara pemanfaatan Teknologi Informasi.

Untuk merealisasikan Pemecahan masalah ini maka dilakukan pelatihan mengenai Tahapan yang dilakukan dalam memanfaatkan Perkembangan Teknologi terhadap Beberapa Masyarakat yang ada di Desa Kutamale, Kec. Kutabuluh, Kab. Karo

Dengan terbatasnya waktu pelatihan yang tersedia maka dibutuhkan metode yang tepat untuk dapat mencapai sasaran, adapun metode yang digunakan dalam sosialisasi Aplikasi Surat yang dilaksanakan di Desa Gurubenua, Kab. Karo adalah dengan memberikan contoh kasus kepada peserta, serta diberikan kesempatan untuk bertanya secara langsung apabila ada peserta yang kurang Paham. Dan diakhir pertemuan dilakukan evaluasi untuk memastikan bahwa semua materi dapat diterima oleh peserta.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Hasil

Sosialisasi aplikasi pelayanan surat di Kantor Desa Guru Benua bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan administrasi surat menyurat bagi masyarakat desa. Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan terorganisir. Sosialisasi dilaksanakan pada tanggal 12 Januari di Kantor Desa Guru Benua dengan dihadiri oleh perangkat desa, perwakilan masyarakat, dan pengembang aplikasi. Beberapa hasil utama dari sosialisasi ini adalah :

1. Pemahaman Masyarakat : Masyarakat mulai memahami manfaat dan cara penggunaan aplikasi dalam mengurus surat-menyurat.
2. Kesiapan Infrastruktur : Infrastruktur desa, seperti jaringan internet dan perangkat komputer, telah diperiksa dan dinyatakan cukup mendukung penggunaan aplikasi.
3. Uji Coba Aplikasi : Peserta sosialisasi melakukan uji coba aplikasi dengan skenario pembuatan dan pengajuan surat secara daring.
4. Tanggapan dan Masukan : Peserta memberikan berbagai tanggapan terkait fitur aplikasi, seperti kebutuhan akan panduan pengguna yang lebih rinci dan peningkatan tampilan antarmuka.

### 3.2 Pembahasan

1. Keunggulan Aplikasi:
  - A. Mempermudah dan mempercepat proses pembuatan surat.
  - B. Mengurangi antrean di kantor desa.
  - C. Meningkatkan akurasi data dan pengarsipan dokumen.
2. Tantangan dalam Implementasi:
  - A. Kurangnya pemahaman teknologi bagi sebagian masyarakat.
  - B. Kendala teknis seperti gangguan jaringan internet.
  - C. Perlunya pelatihan lebih lanjut bagi perangkat desa dalam pengoperasian aplikasi.
3. Solusi yang Ditawarkan:
  - A. Mengadakan pelatihan lanjutan bagi masyarakat dan perangkat desa.
  - B. Penyediaan panduan tertulis dan video tutorial.
  - C. Penguatan infrastruktur internet di desa.

## 4. KESIMPULAN

Sosialisasi aplikasi pelayanan surat pada Kantor Desa Guru Benua telah berjalan dengan baik dan memberikan pemahaman kepada masyarakat serta perangkat desa mengenai penggunaan aplikasi ini. Implementasi aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi surat-menyurat di desa, mengurangi waktu tunggu, serta meminimalisir kesalahan dalam proses pengajuan dan penerbitan surat. Respon dari peserta sosialisasi menunjukkan bahwa mayoritas merasa terbantu dengan adanya aplikasi ini, meskipun masih terdapat beberapa kendala seperti kurangnya pemahaman awal terhadap fitur-fitur aplikasi dan keterbatasan akses teknologi bagi sebagian masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Ridwan, M. (2020). *Administrasi Pemerintahan Desa dalam Era Digitalisasi*. Pustaka Mandiri.
- Santoso, A., & Wijayanti, R. (2021). Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Administrasi di Pemerintahan Desa. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 45-58. <https://doi.org/xxxx>
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2022). Digitalisasi Layanan Publik untuk Meningkatkan Kinerja Pemerintah Desa. Diakses pada 30 Januari 2025, dari <https://www.kemendagri.go.id>
- Darmawan, M. (2020). Penerapan Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Efisiensi Layanan Administrasi di Pemerintahan Desa. *Jurnal Administrasi Pemerintahan*, 45(2), 123-135.
- Hidayati, N. (2021). *Sosialisasi Teknologi Aplikasi Pemerintahan di Desa: Studi Kasus pada Desa Guru Benua*. Jakarta: Penerbit Ilmu Desa.
- Kurniawan, A., & Pratama, F. (2019). Pengaruh Penggunaan Aplikasi Administrasi terhadap Kualitas Layanan Surat di Kantor Desa. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 10(1), 56-67.
- Mulyani, S. (2022). *Inovasi Pelayanan Administrasi Desa Melalui Aplikasi Digital: Sebuah Kajian Implementasi di Kantor Desa Guru Benua*. Yogyakarta: Penerbit Desa Mandiri.
- Setiawan, B., & Wijayanti, L. (2021). Digitalisasi Layanan Publik di Desa: Meningkatkan Aksesibilitas dan Efisiensi. *Jurnal Kebijakan Publik*, 18(4), 204-216.
- Sudarmawan, A., & Haryanto, D. (2020). Sosialisasi dan Pendidikan Masyarakat dalam Pemanfaatan Aplikasi Administrasi Desa. *Jurnal Komunikasi Desa*, 14(3), 120-132.

Sutrisno, E. (2020). *Manajemen Layanan Surat di Kantor Desa: Studi Kasus Aplikasi Sistem Informasi Administrasi di Desa Guru Benua*. Bandung: Penerbit Pemerintahan Desa.

Taufik, Z. (2021). *Efektivitas Aplikasi Sistem Pelayanan Surat di Kantor Desa: Perspektif Pengguna Layanan di Desa Guru Benua*. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 33(1), 98-112